

支援者の経験にもとづく施設内虐待等の発生および改善プロセス**－ 人材育成への示唆 －**

○ 東洋大学大学院博士後期課程／江戸川大学総合福祉専門学校 原 田 聖 子 (005699)

キーワード：施設内虐待 経験学習 人材育成

1. 研究目的

人権尊重を原理とするソーシャルワーク領域において、福祉従事者による虐待は最もおこしてはならないことである。だが現実には、従事者による虐待事件は後を絶たない。

従事者による虐待問題の解決方法を検討するには、その要因の解明は重要である。厚生労働省「平成27年度 都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応状況等(調査結果)」によると、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待として認められたのは339事例だが、市区町村等職員が判断した虐待の発生要因(複数回答)として「A.教育・知識・介護技術等に関する問題」56.1%、「B.虐待を行った職員の性格や資質の問題」51.2%、「C.倫理観や理念の欠如」43.9%、「D.職員のストレスや感情コントロールの問題」42.0%、「E.虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ」24.8%、「F.人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ」23.0%が挙げられている。A～Dは従事者自身の問題ということができ、いずれも4割以上の事例で要因とされる。たしかに虐待行為をするのは特定の人物ではあるものの、支援者たちは環境と相互作用をしながら業務をおこなうものであり、虐待行為はその過程でおきる。すなわち従事者による虐待は従事者のみにその要因を帰すことはできず、組織の課題が存在する。加えてA～Dは市区町村職員による分析であり当事者の主観は排除されているが、その解明なしに有効な解決方法の検討は難しいものとする。

よって本研究では、職員自身の認識にもとづき、虐待に至った／改善させたそれぞれの要因・プロセスを実証的に明らかにするとともにその理論的説明をおこない、解決策検討のための示唆を得ることを目的とする。

2. 研究の視点および方法

虐待等行為に至ったプロセス、およびその改善プロセスの解明にあたって、虐待等行為をおこなった支援者自身の認識に立脚することを本研究の視点とする。

研究方法としては、主な利用者を知的障害者とする障害者施設に勤務し「虐待等」の経験を有する5名に個別インタビュー調査(半構造化面接)をおこない、そのインタビューの逐語録をデータとし、クラシック・グランデッド・セオリーにもとづいて分析を行った。

なお「虐待等」としたのは、調査協力者たちの各行為について、筆者が、障害者虐待防止法が定める虐待行為と照らし合わせた場合、厳しく判断するならば虐待に該当するだろうとみなしたものであり、同法にもとづく虐待認定をされているわけではないからである。

3. 倫理的配慮

本研究は日本社会福祉学会「研究指針」に従った。また調査に先立ち東洋大学大学院倫理審査委員会の承認を得た。研究協力者には研究の趣旨を説明し、書面で同意を得た。

4. 研究結果

本研究の結果、施設内虐待の発生およびその改善とも支援者にとっては経験にもとづく「学習」であり、そこには学習を促進するプロセスが介在していることがわかった(以下、カテゴリーは【 】、コンセプトは「 」で示す)。

第1のステージである施設内虐待の発生のプロセスは、『A.気づかないうちの誤学習』である。支援者は、「ストレスな利用者」「成長させられない上位者」「ストレスな利用者」「助け合わない同僚」それぞれと交互作用をする。支援業務に就いて比較的初期の段階で支援者は【ストレスをもたらす】利用者との出会い、どうしてよいか【わからない】状態に置かれ、上位者に【不適切な実践】を【提示】されて疑問を感じつつも【ブレーキにならない疑問】としてしまうため、【不適切をマネる】。しかし【ふりかえりを避ける】ため、【支援者本位の利用者理解】を形成・強化していくことで「誤学習する支援者」となる。

第2ステージである改善のプロセスは『B.利用者本位のマイセオリー化(学びなおし)』である。AからBへの移行に際しては、「成長をもたらす上位者」が促進者となる。上位者の【適切な実践】とそのかわりにより【よい面を見せる利用者】の【提示】をはじめ【支援者としてのベースを教える】【相談に応じる】上位者に対し、支援者は【信頼感】を持つ。それにより上位者の教えを受け容れ、自身による【見て、考えて、腑に落ちる】【素直にかかわる】経験を経て【成長実感】を抱く。【楽しさ・達成感をもたらすチーム】の中、不適切なかわりをしてきた自身の【過去をふりかえる】。そこから【濾された利用者本位】という自論(マイセオリー)を得て、「学びなおす支援者」となる。

5. 考察

(1)キャリア初期に「誤学習」を生じさせない教育の必要性

支援者たちは支援業務に就いて初期の段階で虐待等の行為に陥るが、彼らの中には大学・大学院で社会福祉の専門教育を受けた者もいる。そのような者でも【支援者本位の利用者理解】を醸成させる恐れがある。この点を踏まえた新人教育の構築が必要である。

(2)「成長させる上位者」の人材育成

支援者にとって上位者は実践の中で「学習」を促進させる存在である。しかし、その自覚が薄い上位者および組織は「誤学習」をもたらす。他方、学びなおしのプロセスへの移行には【成長をもたらす上位者】が影響するが、本調査に登場する同上位者たちが組織によってその能力を高められたり、配置されているとまでは読み取れなかった。以上を踏まえると、組織は【成長をもたらす上位者】を意図的に育成することが重要となる。

(3)【濾された利用者本位】をマイセオリー化させる人材育成

「利用者本位」という言葉・概念を理解しているだけでは不十分であり、それが自論(マイセオリー)化し、自身の価値観と一致させた【濾された利用者本位】となることによって、日々の支援のふりかえりの軸に位置づけられ、虐待の防波堤となる。【濾された利用者本位】を支援者に内在化させることが人材育成において肝要である。